



København den 1. maj 2019

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR FERIEHUSUDLEJNING

Klagesag nr.

Klager

Indklagede

Klageemne

Manglende pool

Nævnets sammensætning

P.G. Jensen, formand

Regitze Buchwaldt, Forbrugerrådet Tænk
Claus Steffen Hansen, Forbrugerrådet Tænk
Thorkild Carøe, feriehusudlejer
Carlos Villaro Lassen, direktør, Feriehusudlejernes
Brancheforening



København den 1. maj 2019

Sagsfremstilling

Aftalen vedrører	Leje af feriehus beliggende: Valproaro, Italien
Aftaledato	Den 3. november 2017
Lejeperiode	Den 7. juli 2018 til den 21. juli 2018
Klage indgivet til nævnet	Den 30. september 2018
Reklameret til indklagede	Den 7. juli 2018
Pris	10.160,00 kr.

Kort sagsfremstilling

Klageren opdagede ved sin ankomst til feriehuset den 7. juli 2018, at feriehuset ikke havde en privat tilknyttet pool på trods af, at det af annonceringsmaterialet fremgik, at feriehuset havde "Lille indhegnet have med pavillon, pool, rutsjebane og gynges foran huset". Klageren erfarede ved samme lejlighed, at der var en pool i genboens baghave, som de ferierende kunne benytte.

Klageren forsøgte at kontakte indklagede ved de ferierendes ankomst til feriehuset den 7. juli 2018, men indklagede havde på dette tidspunkt lukket. Klageren skrev en e-mail til indklagede senere den 7. juli 2018, hvor klageren orienterede indklagede om den manglende pool. Klageren kontaktede indklagede telefonisk igen den 9. juli 2018, hvor klageren og indklagedes medarbejder, grundet ringe telefonforbindelse, blev enige om at fortsætte korrespondance per e-mail.

Klageren tilføjer ligeledes, at der heller ikke var den annoncerede udsigt, men at det primære i klagerens klage er den manglende pool.

Parternes krav og begrundelser

Klageren påstår indklagede forpligtet til refundere 3.000,00 kr.

Klageren anfører, at det ikke var muligt for de ferierende at holde ferie som ønsket, og at indklagede ikke har leveret den beskrevne vare. Ifølge klageren var egen pool et vigtigt element for de ferierendes valg af feriehus, og klageren anfører i den forbindelse, at han ikke havde lejet det pågældende feriehus, såfremt klageren havde været klar over, at der ikke var en direkte tilknyttet pool til feriehuset.

Klageren fastholder, at han kontaktede indklagede per telefon den 7. juli 2018 og igen senere den 7. juli 2018 per e-mail.

Ifølge klageren er den af indklagede tilbudte rabat på fremtidige bookinger hos indklagede ikke relevant for klageren, da rabatten er begrænset til 2019, og klageren ikke forventer at tage på ferie i 2019.

Indklagede har inden klagesagens indbringelse tilbudt klageren compensation på 508,00 kr., svarende til 5 % af lejebeløbet. Indklagede har under klagesagen tilbudt klageren compensation på 2.032,00 kr., svarende til 20 % af lejebeløbet.

Indklagede anfører, at klageren kontaktede indklagede per e-mail den 7. juli 2018 og igen telefonisk den 9. juli 2018, for så vidt angår den manglende pool direkte i feriehusets have.



København den 1. maj 2019

Indklagede anfører, at den manglende pool skyldes en fejl i beskrivelsen på indklagedes danske side, men at beskrivelsen er korrekt på indklagedes italienske side, hvorfor det tog indklagedes italienske kontor noget tid at finde ud af, hvad problemet skyldtes.

Indklagede tilføjer, at dette desværre ikke kunne afhjælpes i løbet af lejeperioden, da der var tale om en fejl i husbeskrivelsen og ikke ved feriehuset eller feriehusets pool.

Indklagede tilføjer, at feriehusets husbeskrivelse er blevet opdateret.

Vedlagt sagsmateriale

- Sagsfremstilling
- Klageformular
- Korrespondance
- Lejebevis
- Annonceringsmateriale
- Lejebetingelser
- Bilag
- Svarskrift
- Replik
- Duplik



København den 1. maj 2019

Ankenævnets bemærkninger

Indledningsvis bemærkes det, at foranstående sagsfremstilling er et resumé af parternes oplysninger til ankenævnet. Samtlige breve og bilag, som parterne har indsendt i sagen, er indgået i nævnets afgørelse.

På det foreliggende grundlag finder ankenævnet det godtgjort, at der ikke var en pool tilknyttet feriehuset i overensstemmelse med det annoncerede, og at dette må anses som en mangel ved feriehuset.

Ankenævnet finder derfor, at klageren er berettiget til et forholdsmæssigt afslag i lejeprisen.

Afslaget findes efter en samlet vurdering skønsmæssigt at kunne fastsættes til de under klagesagen tilbudte 2.032,00 kr., svarende til 20 % af lejeløbet.

Klageren får delvist medhold i klagen, hvorfor Ankenævnet tilbagebetaler klagegebyret på 300,00 kr., jf. vedtægter for Ankenævnet for Feriehusudlejning § 30.

Indklagede skal betale 1.250,00 kr. til Ankenævnet for Feriehusudlejning for nævnets udgifter til sagens behandling, jf. bekendtgørelse nr. 93 af 16. januar 2019 om gebyrer ved godkendte, private klage- eller ankenævn § 8, og vedtægter for Ankenævnet for Feriehusudlejning § 31.

Nævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE

Indklagede skal, i det omfang det ikke allerede er sket, inden 30 dage fra forkyndelsesdatoen tilbagebetale klageren 2.032,00 kr.

Ankenævnet for Feriehusudlejning skal tilbagebetale klagegebyret på 300,00 kr. til klageren.

Indklagede skal inden 30 dage fra forkyndelsesdatoen betale 1.250,00 kr. til Ankenævnet for Feriehusudlejning.

Ankenævnet for Feriehusudlejning den 1. maj 2019

P.G. Jensen
Formand